बांदा जनपद के विद्यार्थियों में उपभोक्ता जागरूकता का अध्ययन

राजीव अग्रवाल*
अरविंद कुमार साहू**
पुष्पेन्द्र कुमार**

वर्तमान समय में बाजार में विभिन्न प्रकार के उत्पाद और सेवाएं उपलब्ध हैं, जो उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करती हैं। लेकिन तेजी से बदलते बाजार, डिजिटल व्यापार, और प्रतिस्पर्धी माहौल में उपभोक्ताओं को अक्सर भ्रामक विज्ञापनों, मिलावटी उत्पादों, और अनुचित व्यापारिक प्रथाओं का सामना करना पड़ता है। उपभोक्ताओं में इसके प्रति जागरूकता तभी संभव है जब एक बड़े स्तर पर उनको अपने अधिकारों का ज्ञान हो, तथा सरकार द्वारा समय-समय पर उपभोक्ताओं को जागरूक करने सम्बंधी कार्यक्रमों का आयोजन समाज के निचले स्तर पर किया जाता रहे।
प्रस्तुत शोध पत्र में "**बांदा जनपद के विद्यार्थियों में उपभोक्ता जागरूकता का अध्ययन**" पर प्रकाश डालने का प्रयास किया गया है ।

प्रस्तावना

आज के वैश्वीकरण और तकनीकी युग में उपभोक्ता का महत्व अत्यधिक बढ़ गया है। हर व्यक्ति, चाहे वह किसी भी आयु, वर्ग या पेशे का हो, एक उपभोक्ता है। इस संदर्भ में विद्यार्थियों का विशेष स्थान है, क्योंकि वे देश का भविष्य हैं और समाज की दिशा को निर्धारित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

विद्यार्थियों में उपभोक्ता जागरूकता का होना इसलिए आवश्यक है क्योंकि वे भविष्य के शिक्षित नागरिक और उपभोक्ता होंगे। उन्हें उत्पादों और सेवाओं के सही चयन, गुणवत्ता की पहचान, और अपने अधिकारों एवं कर्तव्यों के प्रति सचेत रहना चाहिए। इसके अलावा, उन्हें उपभोक्ता संरक्षण कानूनों और नियमों की जानकारी भी होनी चाहिए ताकि वे ठगी, धोखाधड़ी, या अनावश्यक खर्चों से बच सकें।

---

*एसोसिएट प्रोफेसर, शिक्षक शिक्षा विभाग, अतर्रा पोस्ट ग्रेजुएट कॉलेज, अतर्रा (बांदा)
**शोध विद्यार्थी, शिक्षा संकाय, अतर्रा पोस्ट ग्रेजुएट कॉलेज, अतर्रा (बांदा)



उपभोक्ता जागरूकता न केवल विद्यार्थियों के व्यक्तिगत हितों की रक्षा करती है, बल्कि यह सामाजिक जिम्मेदारी को भी प्रोत्साहित करती है। जागरूक उपभोक्ता होने से न केवल वे सही उत्पादों का चयन कर पाएंगे, बल्कि समाज में नैतिकता और पारदर्शिता को बढ़ावा देने में भी योगदान देंगे। इसलिए, विद्यार्थियों में उपभोक्ता जागरूकता का विकास करना समय की मांग है, ताकि वे न केवल एक समझदार उपभोक्ता बनें, बल्कि एक जिम्मेदार नागरिक भी बन सकें।

समस्या का प्रादुर्भाव

उपभोक्ता जागरूकता की समस्या का प्रारंभ उस समय से माना जा सकता है जब बाजारों का विस्तार हुआ और औद्योगिकीकरण के साथ उपभोक्ताओं को विभिन्न प्रकार के उत्पाद और सेवाएं मिलने लगीं। आधुनिक समय में उपभोक्ता जागरूकता की समस्या तब गंभीर रूप से उभरकर आई, जब उपभोक्ताओं को विविध और जटिल उत्पादों की बाढ़, विज्ञापन और मार्केटिंग का प्रभाव, धोखाधड़ी और अनुचित व्यापार प्रथाएं, सूचना की कमी, कानूनी अधिकारों की जानकारी का अभाव, डिजिटल युग में ऑनलाइन धोखाधड़ी आदि का सामना करना पड़ा। इसका समाधान जागरूकता और शिक्षा के माध्यम से किया जा सकता है, ताकि उपभोक्ता अपने अधिकारों की रक्षा कर सकें और बेहतर विकल्पों का चुनाव कर सकें।

इसलिए उपभोक्ताओं के प्रति जागरूकता ना होना एक गंभीर समस्या के रूप में उभर के सामने आई है और इस समस्या के समाधान हेतु अध्ययन की आवश्यकता पड़ी।

अध्ययन का न्यादर्श

अध्ययन में यादृच्छिक न्यादर्श की विधि द्वारा बांदा जिले के अंतर्गत स्थित 6 इंटर कॉलेज से 90 छात्र-छात्राओं का चयन न्यायदर्श के रूप में किया गया है।

क्रमांक	संस्था का नाम	छात्र	छात्रा	योग
1	**श्री जे. पी. शर्मा इंटर कॉलेज, बबेरू (बांदा)**	30	00	30
2	**विद्या मंदिर इंटर कॉलेज, बबेरू (बांदा)**	30	00	30
3	**आदर्श बजरंग इंटर कॉलेज, बांदा**	30	00	30
4	**आर्य कन्या इंटर कॉलेज, बांदा**	00	30	30
5	**वसुदेव सिंह मेमोरियल इंटर कॉलेज, बबेरू (बांदा)**	00	30	30
6	**हरी प्रसाद सिंगरौर इंटर कॉलेज, बबेरू (बांदा)**	00	30	30
	कुल योग	**90**	**90**	**180**

अध्ययन में प्रयुक्त उपकरण

प्रायः अनुसंधान कार्य में दो प्रकार के उपकरण प्रयुक्त होते है।

1- **मानकीकृत उपकरण**

2- **स्वनिर्मित उपकरण**

वर्तमान शोधकार्य के संदर्भ में कोई मानकीकृत उपकरण उपलब्ध नहीं था अतः शोधार्थी ने **स्वनिर्मित उपकरण** का प्रयोग किया। उपकरण निर्माण में जिन सोपानों का अनुसरण किया गया उनका विवरण निम्न है।

प्रयुक्त उपकरण के प्रकारों का निर्धारण:

- अवलोकन पद्धति

- साक्षात्कार विधि
- प्रश्नावली विधि

शोध कार्य के लिए कक्षा 10 के विद्यार्थियों को लिया गया है

1 - अवलोकना पद्धति- यहां प्रत्येक विद्यालय के विद्यार्थियों के व्यवहार, अनुभव और प्रतिक्रिया को प्रत्यक्ष रूप से देखने और उसका विश्लेषण का कार्य किया गया। इसके अन्तर्गत विद्यार्थियों द्वारा बाजार से क्रय करते समय ध्यान रखे जाने वाली सावधानियों एवं बारीकियों, उनके निर्णय लेने की क्षमता, विज्ञापनों का उनपे होने वाले प्रभाव, खरीददारी की प्रक्रिया आदि का अवलोकन किया गया। इसके आधार पर ही प्राप्त निष्कर्षों से विद्यार्थियों में उपभोक्ता जागरुकता को लेके समझ के परिणाम तक पहुंचा गया, जहां पाया गया कि अधिकांश छात्र उपभोग की जाने वाली वस्तुओं को बिना उनकी जांच किए क्रय कर लेते है तथा उसका सेवन बिना यह जाने कर लेते है कि यह नुकसानदेह है या फायदेमंद। छात्रों की तुलना में छात्राएं थोड़ा अधिक संवेदनशील है, वे चीजों को खरीदते समय कहीं अधिक ध्यान देती है।

2 – साक्षात्कार विधि- उपभोक्ता जागरूकता को लेकर प्रत्येक विद्यालय के विद्यार्थियों से सामूहिक साक्षात्कार किया गया। इस दौरान उनसे उनके अनुभवों के बारे में भी प्रश्न किए गए तथा उनके उत्तरों को संकलित किया गया। विद्यार्थियों के द्वारा उनके समस्या क्षेत्रों के बारे में भी अवगत कराया गया, तथा विद्यार्थियों से उपभोक्ता जागरूकता के संबंध में आवश्यक सुधारों के बारे सुझाव भी मांगे गए जिसका उन्होंने अपने-अपने शब्दों में वर्णन किया। उपभोक्ता जागरूकता को लेकर विद्यार्थियों से सामूहिक साक्षात्कार करने के बाद पता चला कि प्रत्येक विद्यालय के अधिकांशतः छात्र-छात्राओं को अपने अधिकारों को लेके कम जानकारी थी।

3 – प्रश्नावली विधि- उपभोक्ता जागरूकता को लेकर विद्यार्थियों से प्रश्नावली विधि एक संगठित और प्रभावी तरीका है, जिसके माध्यम से विद्यार्थियों की उपभोक्ता जागरूकता के स्तर, उनके व्यवहार, और उनके उपभोक्ता अधिकारों के ज्ञान का आकलन किया जा सकता है। प्रश्नावली विधि के जरिए विद्यार्थियों से संरचित प्रश्न पूछे जाते हैं, जो उन्हें उपभोक्ता अधिकारों, चुनौतियों, और उपभोक्ता कानूनों के प्रति जागरूक बनाने में मदद कर सकते हैं।

प्रस्तुत शोध में प्रत्येक विद्यालय के छात्र-छात्राओं से **वस्तुनिष्ठ, वर्णात्मक** तथा **स्केल आधारित प्रश्न** पूछे गए। कुछ ऐसे प्रश्न भी पूछे गए जिनका उत्तर **हां/ना** में लिया गया। इसके लिए उन्हें प्रश्नों की शीट दी गई। 4 क्षेत्रों के इस शोध में प्रत्येक क्षेत्र में कुल **प्रश्नों की संख्या 50** है। सभी विद्यार्थियों ने बड़ी सहजता से इसमे प्रतिभाग किया।

प्रदत्तो का विश्लेषण एवं निर्वाचन

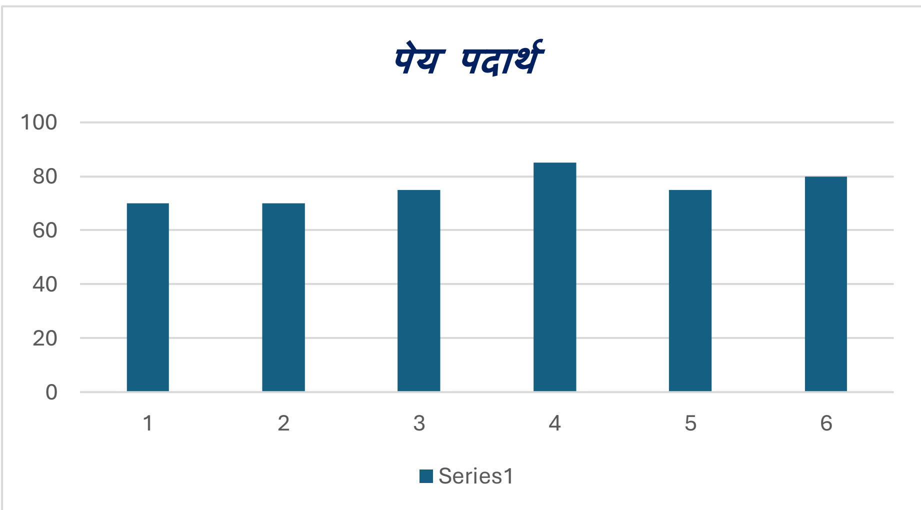
विद्यार्थियों में जागरूकता का विद्यालयवार विश्लेषण

खाद्य पदार्थों के प्रति विद्यार्थियों के जागरूकता का अध्ययन का विश्लेषण एवं विवेचन



विश्लेशण- खाद्य पदार्थों के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता से संबंध में **80% छात्र** व **90% छात्राएं** तथा सामूहिक रूप से **85%** विद्यार्थी जागरूक है।
विवेचन- खाद्य पदार्थों के संदर्भ के अधिकांश विद्यार्थी जागरूक है जो कि बहुत ही अच्छी स्थिति कही जायेगी।

पेय पदार्थों के प्रति विद्यार्थियों के जागरूकता का अध्ययन का विश्लेषण एवं विवेचन



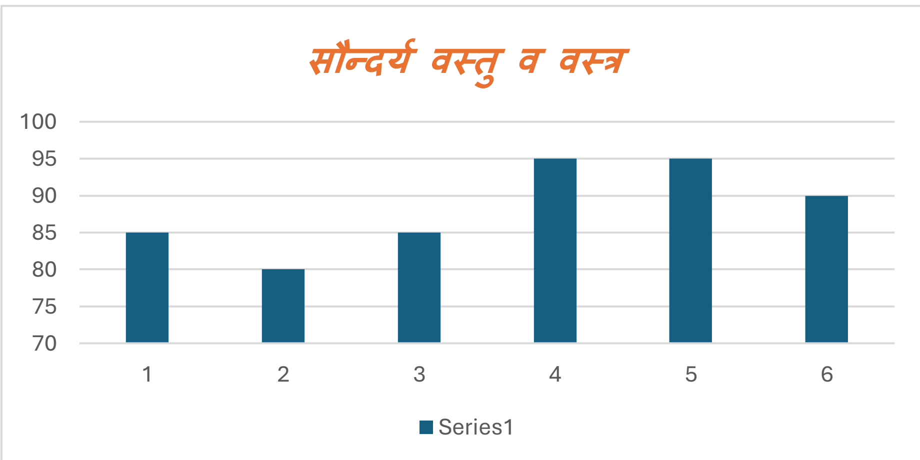
विश्लेषण- पेय पदार्थों के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता के संबंध में **71% छात्र** व **80% छात्राएं** तथा सामूहिक रूप से **75%** विद्यार्थी जागरूक है।
विवेचन- खाद्य पदार्थों की तुलना में विद्यार्थी पेय पदार्थों के प्रति कम जागरूक है। यह एक चिंता का विषय है।

स्वास्थ्य के प्रति विद्यार्थियों के जागरूकता का अध्ययन का विश्लेषण एवं विवेचन



विश्लेषण- स्वास्थ्य के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता के संबंध में **71% छात्र** व **86% छात्राएं** तथा सामूहिक रूप से **78%** विद्यार्थी जागरूक है।
विवेचन- छात्र स्वास्थ्य के प्रति छात्राओं की तुलना में कम जागरूक है। यह एक चिंता का विषय है। दूसरी ओर छात्राएं स्वास्थ्य को लेके सजग है यह खुशी की बात है।

सौन्दर्य वस्तु व वस्त्रों के प्रति विद्यार्थियों के जागरूकता का अध्ययन का विश्लेषण एवं विवेचन



विश्लेषण- सौन्दर्य वस्तुओं (क्रीम, सुगंधित तेल, शैम्पू, फेसवॉश, पाउडर,....) तथा वस्त्रों के प्रति विद्यार्थियों की जागरूकता के संबंध में **83% छात्र** व **93% छात्राएं** तथा सामूहिक रूप से **88%** विद्यार्थी जागरूक है।

विवेचन- छात्रों की तुलना में छात्राएं इस क्षेत्र में उनसे अधिक जागरूक है, जिसका सीधा श्रेय उनकी इस क्षेत्र में बचपन से रुचि को जाता है।

अध्ययन का निष्कर्ष

अध्ययन से यह स्पष्ट होता है कि अधिकांश विद्यार्थी अपने अधिकारों के प्रति पर्याप्त रूप से जागरूक नहीं हैं। खासकर ग्रामीण क्षेत्रों के विद्यार्थियों में उपभोक्ता संरक्षण कानूनों और उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता की कमी पाई गई। इसके कारण वे ठगी, अनुचित व्यापार प्रथाओं और धोखाधड़ी का शिकार हो जाते है।

बहुत से उपभोक्ताओं जिनमें विद्यार्थी भी शामिल है, को यह पता नहीं होता कि किसी उत्पाद या सेवा के संबंध में शिकायत कैसे दर्ज की जाए और उसे कैसे सुलझाया जाए। उन्हें उपभोक्ता अदालतों, हेल्पलाइन नंबरों, और ऑनलाइन शिकायत पोर्टल्स की जानकारी नहीं होती, जिसके कारण वे अपनी शिकायतों का समाधान नहीं कर पाते।

अध्ययन में यह पाया गया कि विद्यार्थी विज्ञापनों और प्रचार सामग्री से बहुत प्रभावित होते हैं। कई बार वे उत्पाद की गुणवत्ता या उपयोगिता की जांच किए बिना ही सिर्फ विज्ञापन के आधार पर उत्पाद खरीद लेते हैं, जिससे गलत निर्णय लेने की संभावना बढ़ जाती है। डिजिटल युग में ऑनलाइन खरीदारी बढ़ती जा रही है, लेकिन इसके साथ ही साइबर धोखाधड़ी, नकली उत्पाद, और असुरक्षित भुगतान जैसी समस्याओं का भी सामना करना पड़ता है। अध्ययन से पता चला कि कई विद्यार्थी कई बार ऑनलाइन शॉपिंग के दौरान सतर्कता नहीं बरतते, जिससे उन्हें नुकसान उठाना पड़ता है।

अध्ययन में यह देखा गया कि उपभोक्ता विद्यार्थी अक्सर उत्पादों की कीमत और गुणवत्ता पर ध्यान नहीं देते। कई बार वे ब्रांड के नाम पर अधिक कीमत चुकाते हैं, जबकि सस्ती और बेहतर गुणवत्ता वाले विकल्प भी उपलब्ध होते हैं। यह जानकारी और जागरूकता की कमी को दर्शाता है।

अध्ययन से यह निष्कर्ष निकलता है कि विद्यार्थियों को उनके अधिकारों, कर्तव्यों, और उपभोक्ता संरक्षण कानूनों के बारे में शिक्षित करने की सख्त जरूरत है। स्कूल, कॉलेज, और अन्य शैक्षिक संस्थानों में उपभोक्ता जागरूकता के पाठ्यक्रमों को शामिल किया जाना चाहिए, ताकि विद्यार्थियों को सही उपभोक्ता बनने के लिए तैयार किया जा सके। सरकार द्वारा चलाए जा रहे उपभोक्ता जागरूकता अभियानों का व्यापक प्रभाव नहीं हो पाया है। उपभोक्ताओं को इन अभियानों की जानकारी नहीं होती या वे उन्हें गंभीरता से नहीं लेते। इसलिए, इन अभियानों को और भी प्रभावी और व्यापक बनाने की आवश्यकता है।

अंत में, उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए सरकार, शैक्षिक संस्थानों, गैर-सरकारी संगठनों, और व्यापार संगठनों को मिलकर काम करना चाहिए। सामूहिक प्रयासों के जरिए ही एक जागरूक और सशक्त उपभोक्ता समाज का निर्माण संभव हो सकेगा।

संदर्भ

https://www.google.com/amp/s/testbook.com/objective-questions/hn/mcq-on-consumer-protection-act--5fad0bd4d6e51907fd973342/amp

https://brainly.in/question/32652507

उपभोक्ता के अधिकार,
https://www.excellup.com/classten/sstenHindi/10_economics_hindi_chapter_5_ncert_solution.aspx

उपभोक्ता जागरुकता का महत्व,
https://getlegalindia.com/hi/blog/consumer-law-hi/consumer-awareness/

https://www.studyrankers.com/2024/03/upbhokta-aur-adhikar-question-answers-class-10-economics.html?m=1

https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1785071